



# PREMIOS A LA EXCELENCIA EN ATENCIÓN AL CLIENTE

## Gala de entrega de los Premios CRC Oro 2018

Los Premios a la “EXCELENCIA en Atención al Cliente” cumplen 20 años. Ana Milán se encargó en de presentar y amenizar la noche ante la abrumadora asistencia de más de 500 invitados a los que, las inclemencias del tiempo, no les impidió disfrutar de la noche más relevante de la industria de la Relación con el Cliente, la Gala de los Premios CRC Oro.

**Ayer martes, 9 de octubre de 2018, tuvo lugar en el Estadio Wanda Metropolitano y coincidiendo con la celebración de Expo Relación Cliente, el evento más relevante de la industria de los Centros de Relación con Cliente, la Gala de entrega de los Premios CRC Oro a la "EXCELENCIA en la Atención al Cliente", unos galardones organizados por la AEERC (Asociación Española de Centros de Relación con Clientes) en colaboración con Ifaes (organizadores de la Expo) e IZO, The Experience Design Company.**

José Francisco Rodríguez, Presidente de la AEERC, y María Luisa Merino, Gerente de la AEERC, fueron los encargados de inaugurar oficialmente la Gala y hacer visible ante los asistentes los buenos resultados de este año, reflejo de una industria que, a pesar de no conseguir el reconocimiento merecido, tiene un peso innegable en la economía y la empleabilidad del país.

Este año, José Francisco Rodríguez, presidente de la Asociación, quiso destacar la importancia del liderazgo y entre sus palabras nos compartió esta reflexión: “Tenemos que invertir en inteligencia humana y adaptarnos a la evolución constante del sector, pero con la certeza de que, al final, siempre habrá un cliente para decidir” y tuvo palabras de agradecimiento para todos los actores que han hecho posible estos 20 años de los Premios y que propiciarán el constante crecimiento y reconocimiento de los mismos.

Por su parte, María Luisa Merino hizo un exhaustivo repaso a los datos más técnicos de los Premios a la “EXCELENCIA en Atención al Cliente” extraídos del proceso de auditoría realizado por IZO y que, sumado a la Voz del Cliente, permite la obtención de los galardones en sus distintas categorías.

Por hacer un resumen, este año:

En los Premios por Canal de Atención a empresa cliente el equipo de consultoría de los Premios de IZO, ha realizado 53 auditorías, lo que supone un total de 980 horas de auditoría in site en 11 ciudades españolas donde se han validado 952 puntos de control en cada auditoría. Se han analizado los Centros de Relación con Clientes que suman 3.892 puestos que atienden cada año una media superior a los 42 millones de interacciones en diferentes canales. Además, para recoger la Voz del Cliente y obtener, además de sus opiniones y comentarios, indicadores tan valiosos como el NPS, el INS o el CES, se han enviado 325.000 encuestas a clientes finales y se han encuestado a 210 directivos de atención al cliente.

En lo relativo a los Premios por Tipología de Operación en la categoría de Outsourcers, se han validado 862 puntos de control en cada auditoría en relación a 2.199 puestos de operación de Outsourcer.



# PREMIOS A LA EXCELENCIA EN ATENCIÓN AL CLIENTE

Con una metodología y objetiva consolidada tras 20 años de trayectoria de los Premios, basada en un exigente proceso de auditoría llevado a cabo por el equipo de IZO y en la Voz del Cliente recogida a través de encuestas, los Premios CRC Oro cierran sus 3 categorías de participación: compañías cliente, outsourcers y premios estratégicos con cifras que confirman la creciente preocupación de las compañías por ofrecer servicios de relación con el cliente EXCELENTES, orientados a generar experiencias diferenciadoras en sus interacciones a través de los distintos canales de contacto y cada vez más convencidos del enorme potencial de sus contact centers, cada vez más multicanales, como fuentes de conocimiento del cliente y motor de la Experiencia de Cliente.

## **Premios Excelencia en Atención al Cliente a Mejor CRC por Canal de Atención para compañías:**

En esta categoría, donde se premia a los mejores Centros de Relación al Cliente por Tipología de Canal de Atención.

Marcas tan destacadas como Banco Santander, Iberdrola, Nespresso o EDP han competido en los Premios CRC Oro a Mejor CRC por Canal de Atención, sometiéndose a una rigurosa auditoría y a la opinión de sus clientes:

- Se ha realizado una evaluación en base a un check de 952 puntos de control validados en cada auditoría en base a atributos estratégicos, de operación, calidad, recursos humanos y tecnología en relación a los Centros de Relación con Clientes (siendo 300 puntos más exhaustivos que años anteriores, incorporando en la auditoría aquellos atributos que nos marcan las tendencias del mercado y, sobre todo, de los clientes finales, así, por ejemplo, debemos valorar no sólo el adecuado cumplimiento de los SLA's clásicos de los CRC sino tener en cuenta los resultados y medición de indicadores más complejos asociados a la Experiencia de Cliente).

- Se han enviado cerca de 325.000 encuestas a clientes finales y directivos de Atención al Cliente para obtener su percepción sobre las compañías que han presentado sus candidaturas en las diferentes categorías (triplicando con ello el número de encuestas de la pasada edición).

En el proceso del estudio técnico realizado por IZO, The Experience Design Company, para estos galardones, se han realizado auditorías en 11 ciudades españolas que han supuesto más de 980 horas de auditorías in-site.

La **incorporación de nuevas compañías participantes** es un indicador más del valor creciente que el mercado otorga a la objetividad y relevancia de estos galardones.

## **Premios a la Excelencia en Atención al Cliente a Mejor Outsourcer:**

Los CRC Oro premian también las Mejores Operaciones externalizadas y a los Mejores Outsourcers del año por su gestión operativa y la recomendación de sus clientes. Un año más contamos en esta categoría con los principales outsourcers de contact center, con el **98% de recurrencia en la participación a las que se han sumado 3 nuevas incorporaciones alcanzando el 85% de la cuota de mercado del sector.**



# PREMIOS A LA EXCELENCIA EN ATENCIÓN AL CLIENTE

## **Premios Estratégico a la Excelencia en Atención al Cliente:**

Además, este año se consolida la categoría de Premios Estratégicos que apuestan por valorar aquellos Proyectos y Casos de Éxito desarrollados por las compañías para sus Centros de Relación con Clientes con un claro componente innovador y de tendencia: Mejor Proyecto de Innovación, Mejor Proyecto Tecnológico, Mejor Proyecto de Experiencia de Cliente, Mejor Proyecto de Experiencia de Empleado, Mejor Gestión del Proveedor, Mejor Gestión Operativa y Mejor Proyecto de RSC – Discatel (Responsabilidad Social Corporativa).

## **Resumen Premios CRC 2018 por categorías:**

### **Premios a la Excelencia en Atención al Cliente a Mejor CRC por Canal de Atención:**

**La compañía galardonada con el Premio a la Excelencia en Atención al Cliente a Mejor CRC 2018 ha sido Banco Santander.**

Los CRC Oro premian al Mejor Servicio de Atención al Cliente del año premiando, en la primera categoría de estos galardones, a los mejores Centros de Relación al Cliente por Tipología de Canal de Atención.

Así este año las empresas han competido en **6 categorías**, donde se asegura un mínimo de 3 compañías participantes en cada una de ellas. Los mejores CRC Oro de empresa cliente de 2018 han sido:

- Premio CRC Oro a la Mejor Atención en el Canal Telefónico B2C para compañías que atienden un volumen de interacciones mayor de 2 millones: Banco Santander.
- Premio CRC Oro a la Mejor Atención en el Canal Telefónico B2C para compañías que atienden un volumen de interacciones menor de 2 millones: Daba/Nespresso.
- Premio CRC Oro a la Mejor Atención en el Canal Telefónico B2B: Iberdrola.
- Premio CRC Oro a la Mejor Atención en el Canal Online: Daba/Nespresso.
- Premio CRC Oro a la Mejor Atención en Venta Telefónica: Banco Santander.
- Premio CRC Oro a la Mejor Atención en el Canal Presencial: EDP.

### **Premios a la Excelencia en Atención al Cliente en Outsourcer por tipología de operación:**

**En esta edición el Premio al Mejor Outsourcer del año 2018 ha sido obtenido por SITEL.**

Los Premios a Mejor Outsourcer por Tipología de las 7 que se presentan a concurso son:

- Premio CRC Oro a Mejor Outsourcer en Atención al Cliente: Atento para su cliente Endesa.
- Premio CRC Oro a Mejor Outsourcer en Venta Inbound: Sitel.
- Premio CRC Oro a Mejor Outsourcer en Venta Outbound: Emergia para su cliente Vodafone.
- Premio CRC Oro a Mejor Outsourcer en Retención y Fidelización: Unísono para su cliente Iberdrola.
- Premio CRC Oro a Mejor Outsourcer en Recobro: Arvato para su cliente Vodafone.
- Premio CRC Oro a Mejor Outsourcer en Help Desk: Sitel para su cliente HP.
- Premio CRC Oro a Mejor Outsourcer en BPO: Transcom para Bansacar Banco Santander.



# PREMIOS A LA EXCELENCIA EN ATENCIÓN AL CLIENTE

## Premios a la Excelencia en Atención al Cliente a Mejor Proyecto Estratégico:

Los CRC Oro premian, por último, a los mejores casos de éxito en distintas categorías marcadas por las tendencias del mercado. Este año se han otorgado 7 Premios Estratégicos:

- Premio Estratégico a Proyecto más innovador: EVO Banco.
- Premio Estratégico a Mejor Experiencia de Cliente: EDP.
- Premio Estratégico a Mejor Experiencia de Empleado: Schibsted.
- Premio Estratégico a Mejor Proyecto Tecnológico: Prosodie
- Premio Estratégico a Mejor Modelo de Gestión del Proveedor: Iberdrola
- Premio Estratégico a Mejor Proyecto de Gestión de la Operación: Banco Santander
- Premio Estratégico a Mejor Proyecto de RSC-Discatel para 2 compañías por un empate entre proyectos de gran calado social: Emergia e Iberdrola.

El cierre del evento corrió a cargo de Jose Serrano, CEO de IZO, quien felicitó a todos los asistentes, premiados y no galardonados, por el compromiso con la “EXCELENCIA en Atención al Cliente” que implica participar en los Premios CRC Oro y nos habló del significado del número 20 en numerología como ejemplo de superación, aprendizaje, evolución, valores todos ellos que, según el CEO de IZO, definen a los Premios y a los líderes del sector a los cuales, como compañeros y amigos, les lanzó el reto de seguir creciendo.

Además, fue el momento para hacer un repaso y agradecer a la infinidad de marcas que, en estos 20 años de trayectoria, han formado parte de estos Premios a la Excelencia y que son y siguen siendo las compañías referentes del panorama Español.

Marcas como Banco Santander, Iberdrola, EDP, Nespresso, Amex, Fedex, DHL, Sanitas, Cetelem, Bankinter, Bankia, Movistar, Orange, Meliá, Barceló, Verti, Iberia, Alsa, Securitas Direct, Repsol, Solunion, Mutua Madrileña, entre otras muchas. Y Outsourcers como Sitel, Arvato, Transcom, Emergia, Unísono, Sum Talk, GSS, Teleperformance, Konecra, Madison...

En definitiva, una foto finish que en palabras de Jose Serrano, es motivo de orgullo y prueba de la relevancia de estos Premios a la Excelencia en Atención al Cliente.